Territoire habitat

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

4 logements individuels en duplex,
17 impasse des Vergers à Vézelois

quali hlm
La qualité de service en actions et en preuves

TERRITOIRE HABITAT

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

SOMMAIRE

PRÉSENTATION DE TERRITOIRE HABITAT

Édito **5**

Le Conseil d'Administration **8**

Composition du Conseil d'Administration **8**

Les Commissions **10**
> *Composition des principales commissions* *10*
> *Organigramme* *11*

Le patrimoine de Territoire habitat **12**

Carte du patrimoine **13**

Chiffres clés 2019 **14**

L'ACTIVITÉ DE TERRITOIRE HABITAT

Les temps forts 2019 **20**

Réorganisation de la chaîne de recouvrement **22**
> *Zoom sur : Le passage en comptabilité commerciale* *22*

Amélioration continue de notre qualité de service **23**

Direction des Ressources Humaines **24**
> *Zoom sur : La cohésion d'entreprise* *26*
> *La protection des données* *27*

Direction Clientèle **28**
> *Zoom sur : Le Centre de relations Clients* *29*
> *Le virage numérique de Th* *31*

Créateur de lien, communication externe dynamique **34**
> *Zoom sur : La semaine de l'innovation HLM* *37*

Pilier de l'innovation, la Direction du Développement et du Patrimoine **40**

Démolitions et renouvellement urbain **40**
> *Zoom sur : Une nouvelle méthode pour les relevés de température* *46*

Les constructions neuves **48**

Les chantiers en cours **49**

Logements à l'étude **50**

Opérations en cours **50**

Opérations en étude **51**

Acquisitions - Améliorations **51**
> *Zoom sur : La modernisation de l'Atelier* *51*

ÉDITO

FLORIAN BOUQUET
PRÉSIDENT

JEAN-SÉBASTIEN PAULUS
DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'exercice 2019 aura été une année de mutation organisationnelle, culturelle et patrimoniale. En application anticipée des dispositions de la Loi ELAN, Territoire habitat a préparé le passage en comptabilité commerciale à compter du 1er janvier 2020. C'est un important travail de l'organisme qui a été nécessaire pour préparer cette échéance historique, impliquant un profond changement de la culture de l'entreprise mais également de son organisation interne et de ses procédures.

L'innovation a tenu une place importante dans la conduite des projets avec la déclinaison d'opérations novatrices sur la partie énergie sur laquelle sont fondés beaucoup d'espoirs pour permettre d'agir significativement sur la facture énergétique des habitants. Mais l'innovation est aussi sociale avec le travail mené sur la Qualité de Vie au Travail (QVT) ou la préparation d'un processus diplômant valorisant le travail des gestionnaires de vie locative. L'importance de la formation a également pour vocation de permettre aux collaborateurs de s'investir dans des processus de progression importants.

L'année 2019 restera marquée par un ambitieux et spectaculaire programme de démolitions. Outre les démolitions de Beaucourt et d'Offemont, c'est la démolition en simultané, le 20 juin, des trois tours du secteur Dorey à Belfort dans le cadre du programme NPNRU, en présence des habitants et des élus qui restera fortement ancrée dans les mémoires. Le visage du quartier des Résidences en est fortement impacté, montrant la dynamique et l'ambition forte du projet de renouvellement urbain intégrant totalement la vision urbanistique et sociale qui a guidé son élaboration.

Au cœur de toutes les directions, la stratégie de l'entreprise intègre le virage numérique totalement incontournable aujourd'hui et ayant pour vocation de simplifier le travail des équipes pour renforcer la dimension humaine de notre activité. Cette orientation a également comme fonction de multiplier les canaux offerts pour pouvoir suivre leur situation. La route est encore longue pour atteindre totalement cet objectif mais la progression est manifeste et les efforts des collaborateurs pour s'adapter sont conséquents.

Avec le Conseil d'administration et sous l'impulsion de son Président Florian BOUQUET, un engagement fort des élus, y compris au niveau national avec une participation assidue au Conseil Fédéral et à nos instances régionales de Mme Marie-Hélène IVOL et malgré un contexte financier rendu difficile, le choix a été fait d'intensifier les réhabilitations énergétiques pour favoriser les baisses de charges, améliorer le confort thermique des logements et adapter l'offre à la demande en tenant compte des changements comportementaux, des habitudes sociales. Avec 49 réunions au cours de l'année, la Commission d'Attribution de Logements (CAL devenue CALEOL en 2020), présidée par Ian BOUCARD, a montré la force de son engagement et de son dynamisme dans sa mission de gestion de l'occupation du parc, la qualité de vie et le confort des clients, en parallèle de la Commission de Relations avec les Locataires pour la valorisation et la fidélisation de nos habitants.

C'est ce travail partenarial et complémentaire entre élus, administrateurs et collaborateurs, qui permet d'apporter une plus-value au parc de Territoire habitat, de poursuivre la valorisation des communes du département, de soutenir l'activité des entreprises et de contribuer à l'amélioration du cadre de vie en renforçant les vertus de la proximité et de l'importance des relations humaines. C'est grâce aux liens et au partage avec les autres bailleurs mais surtout par l'engagement et l'action que l'importance de notre mission se démontre.

PRÉSENTATION DE TERRITOIRE HABITAT

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION
DE TERRITOIRE HABITAT

Le Conseil d'Administration est l'instance qui définit les grandes orientations de Territoire habitat. C'est lui qui vote chaque année le budget de l'organisme, qui en valide les comptes et qui décide des orientations à long terme de sa politique, par le biais, par exemple, de son Plan Stratégique Patrimonial.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE TERRITOIRE HABITAT EST COMPOSÉ DE 23 MEMBRES :

> 6 Conseillers Départementaux
> 8 personnalités qualifiées désignées par le Conseil Départemental
> 4 représentants des locataires
> 5 représentants de la CAF, l'UDAF, d' Action logement et des organisations syndicales CGT et CFDT
> Il a été renouvelé suite aux élections du Conseil Départemental en mai 2015.

LE BUREAU, ORGANE EXÉCUTIF DE TERRITOIRE HABITAT

Florian BOUQUET
Président de Territoire habitat

Marie-Hélène IVOL
Vice-Présidente de Territoire habitat
Présidente de la Commission d'Appel d'Offres

Ian BOUCARD
Président de la Commission d'Attribution des Logements et Président de la Commission Relations Locataires

Marie-France CEFIS
Administratrice

Frédéric ROUSSE
Administrateur

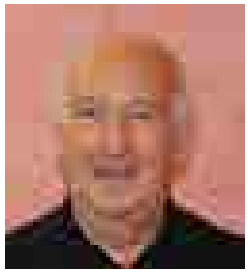
Anne-Sophie PEUREUX
Administratrice, personnalité qualifiée désignée par le Conseil Départemental

Fabienne FABBRO
Administratrice, représentante élue des locataires (CSF)

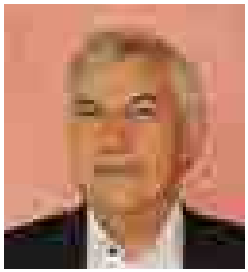
LES AUTRES ADMINISTRATEURS

Eric KOEBERLE
Administrateur

Michel COURTY
Représentant une association d'insertion, désigné par le Conseil Départemental



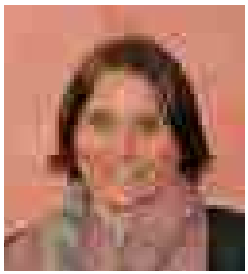
Yves VOLA
Président du Jury de Fleurissement et personnalité qualifiée désignée par le Conseil Départemental



Gérard LEVAUX
Personnalité qualifiée désignée par le Conseil Départemental

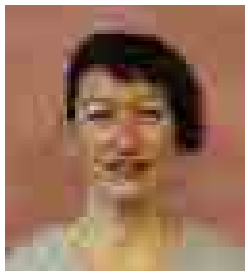
Bernard LIAIS
Personnalité qualifiée désignée par le Conseil Départemental

Alain MENETRE
Personnalité qualifiée désignée par le Conseil Départemental



Laëtitia GUILBERT
Personnalité qualifiée désignée par le Conseil Départemental

Bastien FAUDOT
Administrateur



Régine DUPATY
Représentant la CAF (nommée en mai 2018)

Philippe LEROY
Représentant d'Action Logement (nommé en mai 2018)

Francis LEVEQUE
Représentant l'UDAF

Michel NEUVILLERS
Représentant la CGT

Claude MEZONNET
Représentant la CFDT

Louisette BONNET
Représentante élue des locataires (AFL Solidaire)

Michel FRANÇAIS
Représentant élu des locataires (CSF)

Antoine MANTEGARI
Représentant élu des locataires (CNL)

LES PRINCIPALES COMMISSIONS
DÉSIGNÉES PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE TERRITOIRE HABITAT

Ian BOUCARD
Président de la Commission d'Attribution des Logements et Président de la Commission Relations Locataires

COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS ET D'EXAMEN DE L'OCCUPATION DES LOGEMENTS (CALEOL)

Ian BOUCARD
Marie-Hélène IVOL
Marie-France CEFIS
Frédéric ROUSSE
Yves VOLA
Michel FRANCAIS

COMMISSION RELATIONS LOCATAIRES

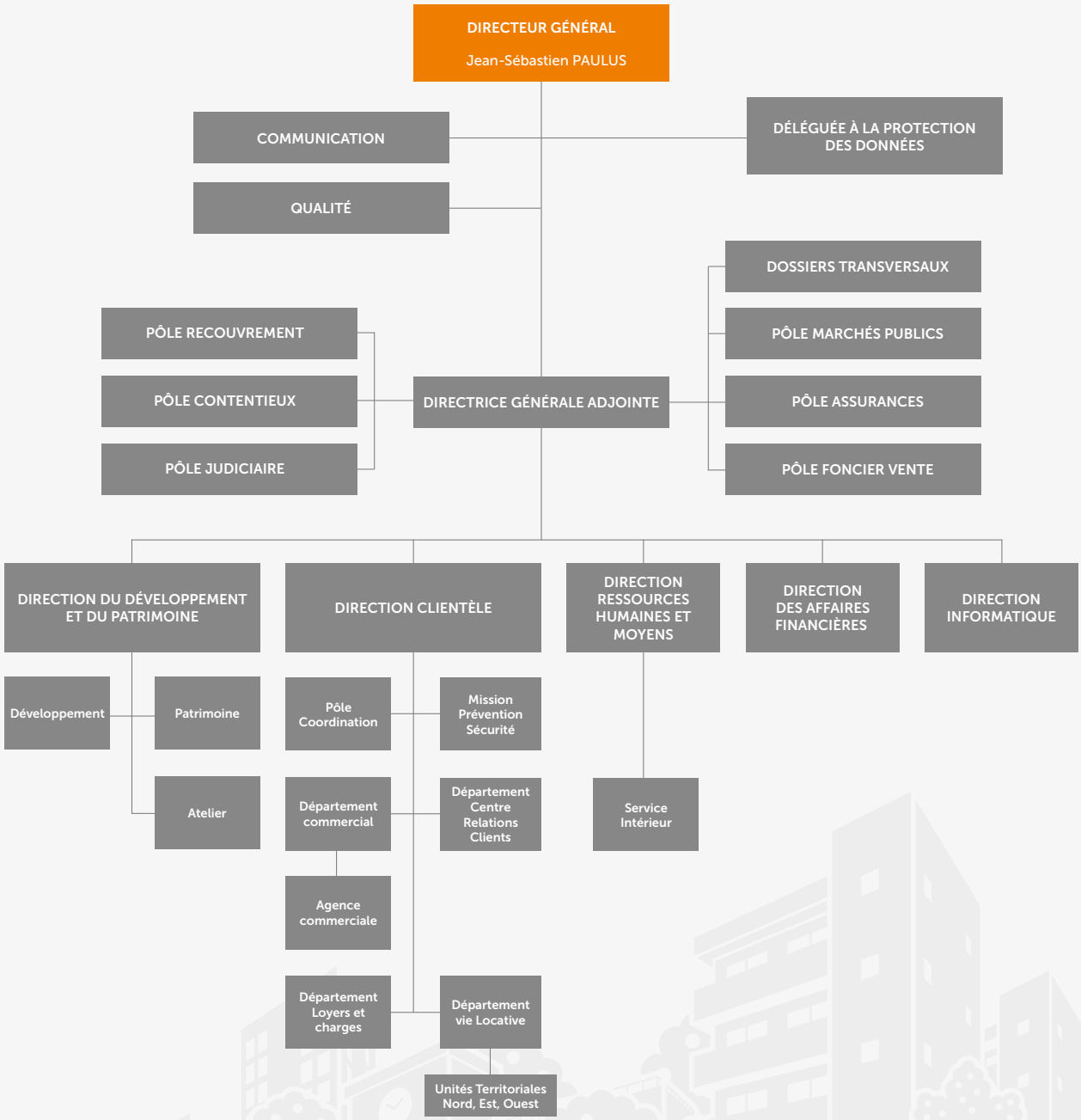
Florian BOUQUET
Marie-Hélène IVOL
Francis LEVEQUE
Eric KOEBERLE
Marie-France CEFIS
Yves VOLA
Fabienne FABBRO
Louisette BONNET
Antoine MANTEGARI
Michel FRANCAIS

Marie-Hélène IVOL
Vice-Présidente de Territoire habitat
Présidente de la Commission d'Appel d'Offres

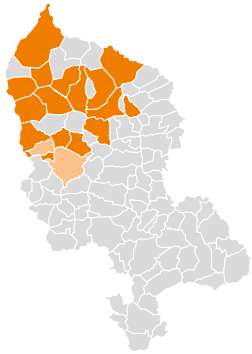
COMMISSION D'APPEL D'OFFRES

Marie-Hélène IVOL
Marie-France CEFIS
Yves VOLA
Antoine MANTEGARI
Anne-Sophie PEUREUX
Michel FRANCAIS

ORGANIGRAMME



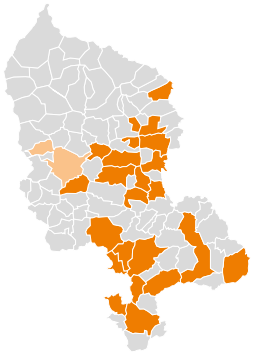
LE PATRIMOINE
DE TERRITOIRE HABITAT



Quartier des Vosges à Giromagny

UNITÉ TERRITORIALE NORD
dont le patrimoine Nord Territoire et Alstom

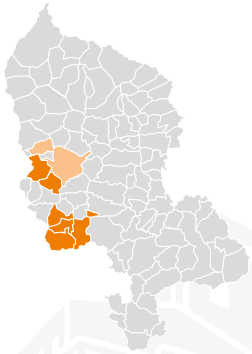
BELFORT
Dardel / Ferry / Allende
Arsot / Ganghoffer
Vosges / Forges



Quartier des Champs Blessonniers à Beaucourt

UNITÉ TERRITORIALE EST
dont le patrimoine Sud Territoire

BELFORT
Centre Ville / Vieille Ville
Quartiers des Glacis et de la Miotte

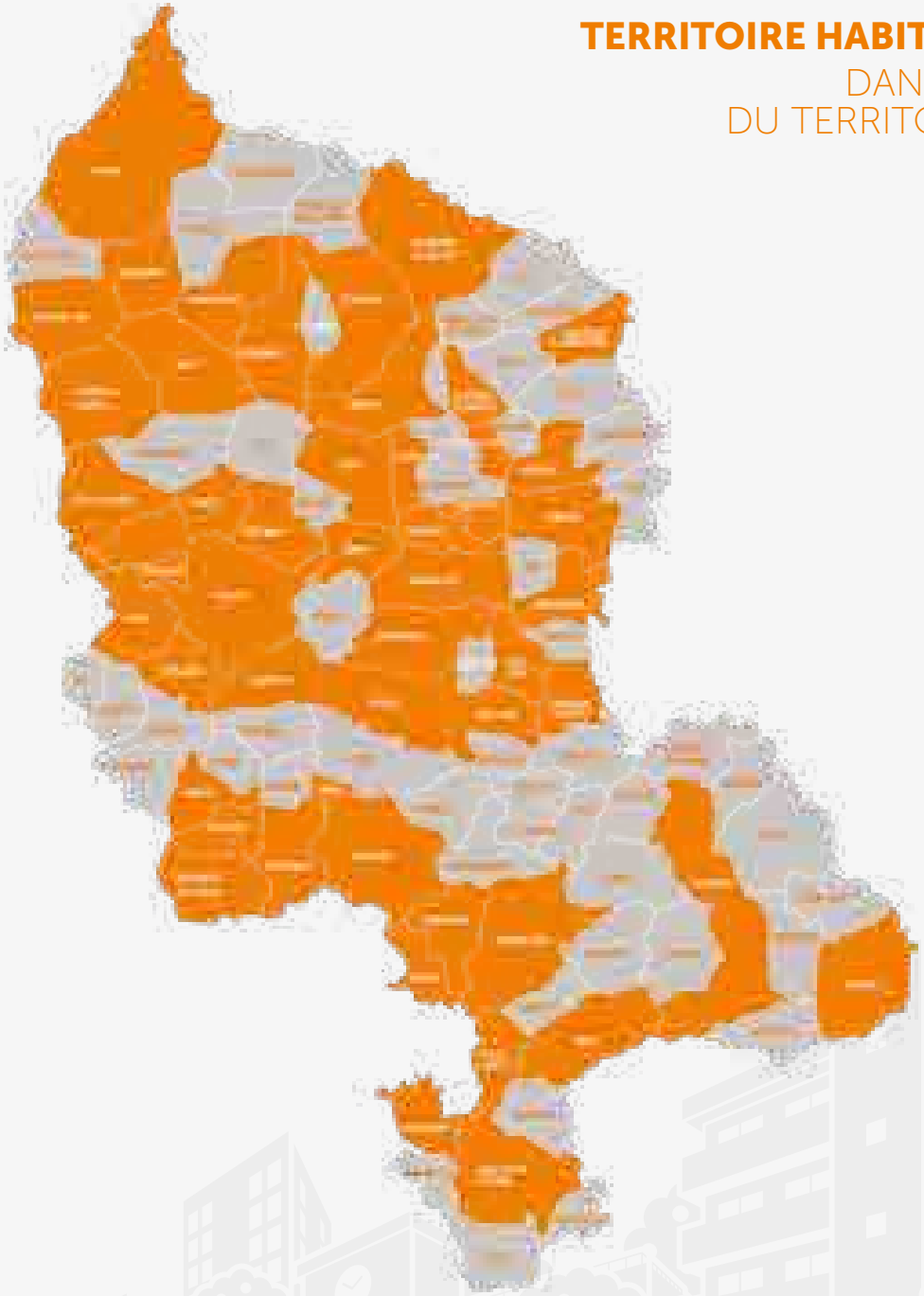


Quartier des Résidences à Belfort

UNITÉ TERRITORIALE OUEST
dont le patrimoine des communes
de Bavilliers, Châtenois-les-Forges, Dorans,
Moval, Bermont et Trévenans

BELFORT
Quartier des Résidences
Quartier Pépinière / Béchaud

TERRITOIRE HABITAT EST PRÉSENT
DANS 50 COMMUNES DU TERRITOIRE DE BELFORT



LES CHIFFRES CLÉS

UN FORT LIEN SOCIAL

237
COLLABORATEURS
50% d'hommes
et 50% de femmes

8
APPRENTIS
et 32 stagiaires

8
JEUNES
accueillis dans le cadre de PMSMP *(Périodes de Mise en Situation en Milieu Professionnel)*

50
SAISONNIERS
sont venus renforcer les équipes durant les vacances d'été

54
LOGEMENTS ADAPTÉS
au vieillissement et au handicap

124
OPÉRATIONS
coup de poing propreté

221
LOGEMENTS
ont bénéficié de travaux au titre de la fidélisation individuelle pour un montant de 155 524 €

38
FAMILLES RELOGÉES
(démolition prévue)

6
NUMÉROS
de la lettre aux locataires

27
RENCONTRES COLLECTIVES
avec les locataires *(amicales, conseils de résidents ou groupes)*

14
CHANTIERS JEUNES
dans les quartiers prioritaires de la politique de la Ville.
69 jeunes embauchés sur ces chantiers

114
PARTICIPANTS
au concours de fleurissement

101
PARTICIPANTS
au concours de pétanque

9
AMICALES DE LOCATAIRES
ont participé à la fête des voisins

UNE ACTIVITÉ INTENSIFIÉE

1 915
DEMANDES
de logements enregistrées

10 %
DE TAUX DE ROTATION

1 104
ENTRÉES

2 253
ÉTATS DES LIEUX
réalisés *(entrées et sorties)*

2 543
DOSSIERS PRÉSENTÉS EN CALEOL
Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements

49
CALEOL
Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements

7,08 %
DE TAUX DE VACANCE
hors démolitions et ventes prévues *(31/12/19)*

5,15 %
DE TAUX DE VACANCE
de + de 3 mois *(31/12/2019)* hors démolitions et ventes prévues

LES CHIFFRES CLÉS

UNE ACTIVITÉ INTENSIFIÉE

14
BIENS VENDUS
dont 6 à des locataires de Territoire habitat

42,23 M€
DE RECETTE DE LOYER

40 %
DES ENTREPRISES TITULAIRES
des marchés sont implantées dans l'Aire Urbaine

1 560
DOSSIERS SUIVIS
dans le cadre de la prévention des impayés des locataires présents

99,71 %
DE TAUX DE RECOUVREMENT

36.72 %
DE TAUX DE COUVERTURE DES LOYERS
par l'APL et l'AL

4 070
HEURES DISPENSÉES DE FORMATION
auprès de 220 collaborateurs

124
COLLABORATEURS
ont participé à la semaine Qualité de Vie au Travail

72
COLLABORATEURS
ont participé à un petit déjeuner d'échanges professionnels

74 236
APPELS REÇUS
au Centre de Relations Clients

15 K€
INVESTIS
dans la formation des collaborateurs

34 013 €
INVESTIS
dans l'équipement des collaborateurs

UN PATRIMOINE DE QUALITÉ

343 €
LOYER MOYEN

70 M²
DE SURFACE MOYENNE DE LOGEMENTS

70
LOCAUX COMMERCIAUX OU PROFESSIONNELS

15 239
INTERVENTIONS TECHNIQUES
en entretien courant

11 197
LOGEMENTS

LOGEMENTS NEUFS

30
LOGEMENTS LIVRÉS,
pour un investissement total de 4 304 000 €

36
LOGEMENTS EN COURS DE CHANTIER
au 31/12/2019 pour un investissement total de 6 040 000 €

42
LOGEMENTS EN ÉTUDE
pour un démarrage en 2020

LES CHIFFRES CLÉS

ACQUISITION AMÉLIORATION

4
LOGEMENTS LIVRÉS
pour un investissement de 674 000€

40
LOGEMENTS EN ÉTUDES
pour un démarrage en 2021

RÉHABILITATIONS

86
LOGEMENTS RÉHABILITÉS
livrés en 2019, pour un investissement total de 4 866 000 €

245
LOGEMENTS EN COURS DE CHANTIER
au 31/12/2019 pour un investissement total de 8 968 000 €

585
LOGEMENTS EN ÉTUDES
pour un démarrage en 2020 – début 2021

DÉMOLITIONS

309 logements démolis en 2019 pour un coût global de 6 592 000 € dont 3 089 545 € de subventions

309
LOGEMENTS DÉMOLIS

6 592 000 €
COÛT GLOBAL

3 089 545 €
DE SUBVENTIONS

UN PATRIMOINE

1 723 000 €
DE TRAVAUX DE GROS ENTRETIEN

2 853 151 €
DE TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT DE COMPOSANTS

912 000 €
DE TRAVAUX D'AMÉLIORATION

35
OPÉRATIONS
menées en maîtrise d'œuvre interne complète

348 562 €
POUR LA MODERNISATION et mise à niveau des ascenseurs

LES CHIFFRES CLÉS

L'ATELIER

6 637
INTERVENTIONS
ont été réalisées dans le cadre de la remise en état des logements ou l'entretien des bâtiments

3 346
LE CONTRAT ROBINETTERIE :
3346 interventions ont été réalisées en 2019, dont 3291 visites préventives diagnostics

567
REPÉRAGES AMIANTE
Avant Travaux

635
DIAGNOSTICS GAZ

661
DIAGNOSTICS ÉLECTRICITÉ

1 318
DIAGNOSTICS DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

LE DÉPLOIEMENT DE LA FIBRE

1 376
LOGEMENTS ONT ÉTÉ RACCORDÉS

293 000 €
DE CERTIFICATS D'ÉCONOMIES ÉNERGÉTIQUES VALORISÉS

L'ASTREINTE

En 2019, 2157 dossiers ont été traités par la plateforme d'appel, dont :

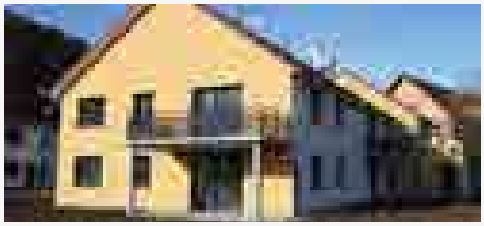
1 160
n'ayant pas généré d'intervention *(prise de message uniquement)*

997
ayant généré une intervention *(dont 301 par les collaborateurs d'astreinte de Territoire habitat)*

L'ACTIVITÉ DE TERRITOIRE HABITAT

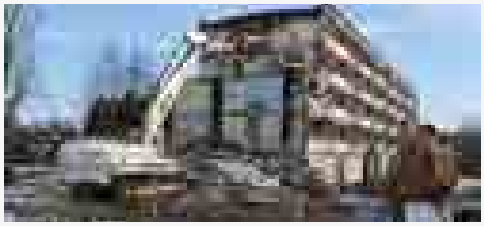
LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2019
DE TERRITOIRE HABITAT

4 FÉVRIER



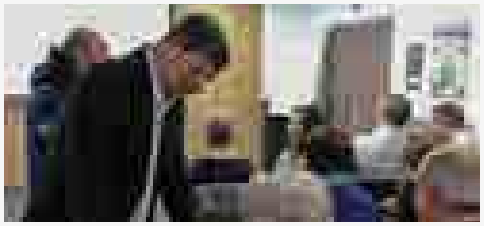
Inauguration de 12 logements à Delle (construction neuve)

4 FÉVRIER



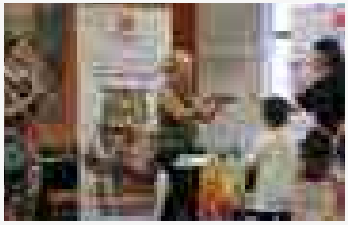
Démolition de 32 logements situés 8-14 rue des Frères Berger dans le cadre d'une opération globale de renouvellement urbain du quartier des Plots à Beaucourt

4 MARS



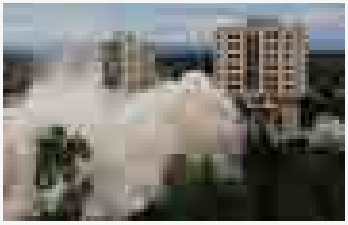
Présentation du budget 2019 aux amicales de locataires

DU 1er AU 9 JUIN



Participation à la semaine de l'innovation HLM « Territoire habitat, 90 ans d'une architecture humaine »

20 JUIN

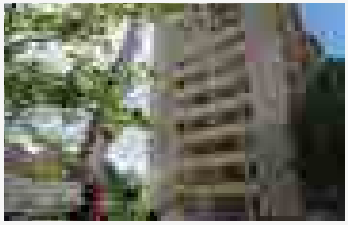


Démolition des 3 tours 1-2 rue Dorey et 9 rue de Zaporojie à Belfort qui symbolise le renouveau du quartier Dorey grâce à un vaste projet de réaménagement qui prévoit d'importantes opérations portées par le Grand Belfort dans le cadre de l'ANRU.

24 AU 28 JUIN

Concours de fleurissement

25 JUIN

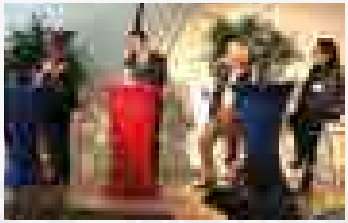


Déconstruction d'une tour de 34 logements située 12 rue Auguste Renoir dans le cadre du programme de requalification du quartier Ganghoffer à Offemont

27 SEPTEMBRE

Inauguration de 14 logements à Beaucourt (construction neuve)

28 SEPTEMBRE



Journée de l'écharpe 2019

3 OCTOBRE

Les lauriers des collectivités locales 2019

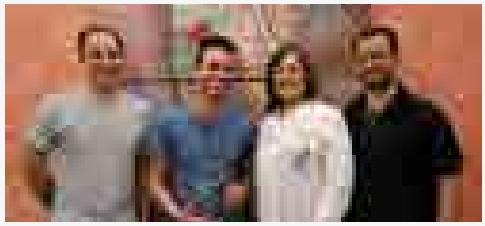
8 OCTOBRE

Maintien du label QUALI'HLM

8 AU 12 AVRIL

1ère édition de la semaine de la qualité de vie au travail

14 MAI



Lors de la remise des trophées de la Transition Énergétique 2019, Territoire habitat, en partenariat avec la société Li-Mithra, s'est vu remettre le prix « Technologie » dans le cadre de la réhabilitation énergétique et de confort rue Faidherbe à Belfort

24 ET 25 MAI

20e édition de la fête des voisins

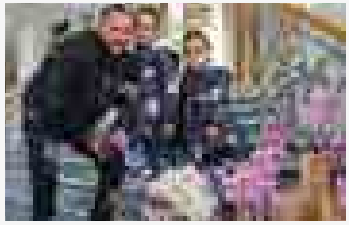
27 AOÛT

Déconstruction de 18 logements situés 6 rue Auguste Renoir dans le quartier Ganghoffer à Offemont

15 SEPTEMBRE

28e édition du concours de pétanque

21 SEPTEMBRE

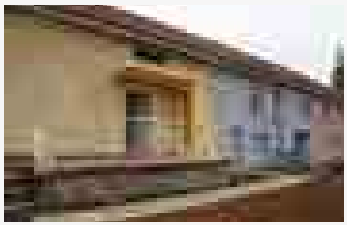


Remise des prix du 33e concours de fleurissement

24 AU 26 SEPTEMBRE

Territoire habitat a participé au 80ème Congrès HLM de l'Union sociale pour l'habitat

8 OCTOBRE



Inauguration de 3 logements à Denney (acquisition-amélioration)

4 NOVEMBRE

Inauguration de 4 logements à Vézelois (construction neuve)

3 DÉCEMBRE

Remise des médailles du travail et remerciements à nos retraités de la promotion 2019

20 DÉCEMBRE

Fermeture définitive du Trésor Public suite au passage en comptabilité commerciale à compter du 1er janvier 2020

RÉORGANISATION DE LA CHAÎNE DE RECOUVREMENT,
PRIORITÉ À L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES

ZOOM SUR

Le passage en comptabilité commerciale

La loi Elan prévoit l'obligation de tous les organismes en comptabilité publique de passer en comptabilité privée au plus tard le 01/01/21. Territoire habitat a décidé d'opérer ce changement en 2020.

Le Conseil d'Administration a voté ce passage en comptabilité commerciale le 20/05/2019. La collaboration avec le Trésor Public s'est arrêtée le 31/12/2019.

Pour encadrer cet arrêt, un protocole de migration a été signé entre Territoire habitat et la DGFiP le 17 juin 2019. Ce protocole vise à encadrer les aspects techniques et financiers des opérations entre Territoire habitat et la DGFIP.

Par ailleurs, un calendrier d'arrêt des opérations a été établi.

Le Trésor Public a définitivement fermé ses portes le 20 décembre 2019. Le Cabinet Mazars a été missionné en 2019 pour nous accompagner dans le passage en comptabilité commerciale.

Sa mission a porté sur 2 axes : le volet organisationnel et le volet contrôle interne. Nous avons organisé la Direction des Affaires Financières car avec la disparition du Trésor Public , de nouvelles missions ont été attribuées au service financier et comptable en particulier avec le poste aux clients. 2 personnes ont été recrutées, un comptable général et un assistant auxiliaire clients.

Anticipant d'une année l'obligation qui a été faite par la loi ELAN à tous les Offices Publics de l'Habitat, Territoire habitat a décidé de son passage en comptabilité commerciale au 1er janvier 2020.

Outre une modification du cadre comptable, la disparition des services du Trésor Public a impacté lourdement le processus de recouvrement des loyers et de lutte contre l'impayé :

- ***Plus de titres exécutoires,***
- ***Modification des règles des exécutions forcées,***
- ***Plus de traitement des locataires partis en impayé notamment.***

Des collaboratrices du Pôle recouvrement

La lutte contre l'impayé étant, tout comme la lutte contre la vacance, un des piliers d'une gestion saine de l'organisme, nous avons fait le choix de réorganiser totalement et en profondeur nos procédures et l'organisation de nos équipes.

Aidés dans notre réflexion par le Cabinet MAZARS qui a accompagné et validé toutes les étapes de ce long cheminement, les services précontentieux et juridique sont devenus « Pôle recouvrement », « Pôle contentieux » et « Pôle judiciaire », tous rattachés à la Direction Juridique.

Opérationnelle depuis octobre 2019, la nouvelle organisation se décompose comme suit :

- Un Pôle recouvrement animé par une coordonnatrice, sans sectorisation géographique particulière qui traite à l'amiable les dossiers des débiteurs avec le concours d'huissiers de justice.
- Un Pôle contentieux, charnière entre le recouvrement amiable et le judiciaire, qui offre aux débiteurs d'ultimes opportunités d'actions et de réactions.
- Un Pôle judiciaire qui traite des dossiers de l'assignation en vue de la résiliation judiciaire du bail jusqu'à l'expulsion.

Mille quatre cents dossiers environ sont gérés par les collaborateurs rattachés à ces trois pôles.

Les procédures ont été également profondément réécrites afin de donner plus de réactivité et plus de force à l'action menée. Désireux de maintenir bien entendu notre mission sociale à l'égard des plus faibles, il nous a fallu néanmoins concilier avec une nécessaire reprise en main de l'ensemble des dossiers existants et à venir.

La volonté réaffirmée étant d'éviter « l'enlisement » de la situation des locataires en difficulté, nous avons mis en place des procédures qui privilégient la réactivité et donc l'efficacité dans la lutte contre l'impayé. L'accompagnement des locataires dans cette lutte est primordial mais doit s'accompagner d'un cadre strict et responsable.

La mise en œuvre de ces évolutions conduites par un petit groupe de travail qui a œuvré en mode projet, a nécessité plus d'une vingtaine de demi-journées de réunions et était encore d'actualité à fin décembre 2019. Les procédures doivent évoluer et vivre en fonction des situations rencontrées et l'actualisation est régulière.

Nul doute que ces dispositions permettront de faire face à nos nouvelles missions de recouvrement tout en dégageant le temps et l'énergie nécessaires au suivi de chacun de nos clients en situation de fragilité.

AMÉLIORATION CONTINUE DE NOTRE QUALITÉ DE SERVICE

DE QUALI'HLM À QUALIBAIL, CONSOLIDATION DE NOTRE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

En 2018, l'ensemble des équipes de Territoire habitat s'est lancé dans une démarche qualité : Quali'hlm

Menée par le service Qualité, cette démarche d'amélioration de la qualité a été un réel succès puisque Territoire habitat a été labellisé en seulement 9 mois, une labellisation confirmée en 2019 grâce à l'engagement de tous.

Ce label acte depuis 2 ans la qualité de service rendue à nos clients. Ce résultat est le fruit de la collaboration de tous les services de Territoire habitat et de nos représentants des clients/locataires.

Prêt pour une deuxième étape, le service Qualité a lancé fin 2019, une nouvelle démarche de certification : Qualibail.

Qualibail est la référence nationale de la qualité de service en gestion locative. Le référentiel Qualibail regroupe 6 engagements concrets et des dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage qui garantissent à nos clients/locataires un service de qualité, adapté à leurs attentes :

- Orienter à chaque étape de la demande de logement du client.
- Faciliter l'emménagement du client, agir pour son confort et sa sécurité.
- Assurer le bon déroulement de la location.
- Traiter toutes les demandes d'interventions techniques du client.
- L'informer, évaluer les interventions effectuées à son domicile et dans la résidence.
- L'accompagner tout au long de son parcours résidentiel.

Construit autour de groupes de travail et porté par le service Qualité, ce processus de certification aboutira en 2021. Un temps sera nécessaire pour uniformiser toutes nos procédures et se mettre en conformité avec l'ensemble des critères Qualibail.

Notre objectif : une qualité pour nos clients toujours plus performante, en constante innovation et développement.

MAINTEN DU LABEL QUALI HLM
8 octobre 2019

DES CHIFFRES....

En 2019 : 17 COPIL QUALITÉ

Nous informons nos représentants de locataires lors des CCL, pour 2019 : 3 rencontres en avril, septembre et décembre.
Dans notre tableau de bord qualité, pas moins de 39 indicateurs sont produits par l'ensemble des équipes.

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES,
DES COLLABORATEURS ACTEURS DE LEUR DÉVELOPPEMENT

L'année 2019 a été particulièrement dédiée à la formation professionnelle des collaborateurs. Acteurs de l'évolution de Territoire habitat, la Direction des Ressources Humaines s'attache à développer des actions en faveur de la valorisation du personnel.

237 collaborateurs étaient inscrits à l'effectif au 31/12/2019 : 122 salariés de droit privé et 115 fonctionnaires territoriaux, **50%** d'hommes et **50%** de femmes.

Territoire habitat respecte les obligations légales en matière d'emploi des travailleurs handicapés : **18,17 équivalents temps plein (ETP)** plus les majorations suivantes : **7,5 ETP** supplémentaires pour l'emploi de salariés âgés de moins de 26 ans ou âgés de 50 ans et plus. Plusieurs aménagements de postes ont été réalisés grâce à un partenariat avec le SAMETH (étude ergonomique de poste et financement du matériel).

Au cours de l'année 2019, la mobilité du personnel est « stable ». **10** embauches en CDI. Le nombre de départs représente moins de 5% de l'effectif total et s'explique principalement par des départs à la retraite (4) et des démissions (5).

Territoire habitat donne sa chance aux jeunes :
8 apprentis (forte politique d'intégration des jeunes avec des recrutements dans divers services : menuiserie, espaces verts, informatique, agence commerciale, CRC, ressources humaines).

32 stagiaires accueillis en 2019 (stages école, formation continue et évaluations en milieu de travail).

14 chantiers éducatifs soit 69 jeunes employés pour un coût total supporté par Territoire habitat de 29 250 €. Quartiers concernés par ces chantiers peinture : Dardel, Bougenel, Arsot, Résidences, Glacis, Beaucourt, Delle. Il y a eu aussi 2 chantiers spécifiques pour la découverte des métiers de l'atelier. Il s'agit principalement de remise en état des parties communes et des extérieurs. Ces chantiers éducatifs ont été mis en place dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).

8 jeunes ont été accueillis dans le cadre de PMSMP (Périodes de Mise en Situation en Milieu Professionnel) sur des actions spécifiques de préparation à l'apprentissage.
Pendant les congés d'été du personnel, **50** saisonniers sont venus renforcer les équipes principalement dans les quartiers.

La formation professionnelle est l'un des axes forts en faveur des collaborateurs particulièrement accentuée en 2019.

Le plan de développement des compétences pour l'exercice 2019 a été défini autour de 5 grands objectifs :

- **Objectif 1 :** Accompagner les collaborateurs vers une logique de gestion dans un environnement concurrentiel.
- **Objectif 2 :** Accompagner les collaborateurs dans le cadre de la transition numérique.
- **Objectif 3 :** Accompagner les mutations de l'environnement professionnel HLM.
- **Objectif 4 :** Renforcer le rôle du manager.
- **Objectif 5 :** Accompagner les collaborateurs dans le cadre de recrutement ou d'évolution de poste.
- **Objectif 6 :** Améliorer la santé et la sécurité au travail.

3 181 heures de formation étaient initialement prévues. Finalement, en 2019 ce sont **4 070 heures dispensées auprès de 220 collaborateurs (soit un taux de réalisation de 119%).**

La dépense de formation a suivi en conséquence : **150 000€** dépensés en 2019 (soit plus du double de l'obligation légale). La formation Aravis affaires a particulièrement concerné nos collaborateurs, plus de 1000 heures dispensées à 138 collaborateurs.
Les formations universitaires ou les Validations des Acquis et de l'Expérience sont également au cœur des formations proposées à nos collaborateurs, 2 d'entre eux ont validé des diplômes universitaires en 2019.
2020 sera axée sur la poursuite de l'effort de professionnalisation des équipes avec formations certifiantes pour les Gestionnaires de Vie Locative et les Chargés d'Opérations.

Le bien-être des collaborateurs, des actions développées avec chaque service

La qualité de vie au travail est une priorité pour Territoire habitat. La Direction des Ressources Humaines, au cœur de l'innovation Ressources Humaines, a créé une semaine dédiée à la Qualité de Vie au Travail. Du 08 au 12 avril 2019, **124** collaborateurs, soit la moitié des effectifs, ont souhaité participer à une animation, une formation, une action créées par les équipes Ressources Humaines.

Cette semaine a été promue via une campagne d'affichage spécifique et le déploiement d'une charte du bien vivre ensemble.

7 activités étaient proposées aux collaborateurs, des paniers de fruits frais ont été livrés pour le petit déjeuner des équipes. 65 participants au jeu concours de cette semaine spéciale.

Un bilan très positif est tiré de toutes ces actions en faveur du bien-être des collaborateurs, avec l'organisation d'une deuxième semaine QVT en 2020.

Des petits-déjeuners « Découvre mon quotidien professionnel », animés par 2 collaborateurs de l'équipe Ressources Humaines, ont permis à 72 collaborateurs de « re–découvrir » le métier de l'autre au cours de matinées conviviales.

Le dialogue social, pour avancer ensemble

Le nouveau Comité Social et Economique installé en 2019 suite aux élections de décembre 2018 se réunit tous les mois.
2019 a porté une forte activité liée au dialogue social avec les délégués syndicaux : accords d'entreprise sur les salaires, ouverture de négociations sur l'intéressement, le télétravail, la classification… Des projets à consolider en 2020.

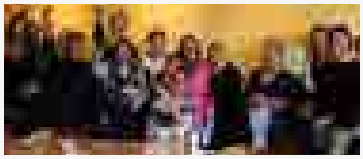
La Communication Interne et les Ressources Humaines, des outils pour mieux échanger, partager, collaborer

Demandée par de nombreux collaborateurs dans les échanges liés aux travaux sur la qualité de vie au travail, la création d'un espace de communication dédié aux collaborateurs a été l'un des projets interservices porté par la Direction des Ressources Humaines.
Après plusieurs réunions de travail animées par les Ressources Humaines avec des groupes de travail composés de collaborateurs, le recrutement d'un apprenti et un partenariat avec un prestataire extérieur : le site intranet voit le jour et est lancé officiellement le 07 octobre 2019 à l'occasion d'une réunion d'encadrement.

ZOOM SUR

La cohésion d'entreprise

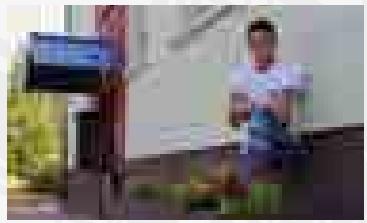
1ère édition de la semaine de la Qualité de Vie au Travail
Du 8 au 12 avril 2019, Territoire habitat a organisé sa première semaine de la qualité de vie au travail.



Menée dans le cadre du plan d'action pour la qualité de vie au travail, cette semaine s'inscrit dans une optique de renforcer la cohésion des équipes. En effet, suite aux nombreux changements d'organisations opérés depuis plus d'un an, force était de constater que chacun avait besoin de souffler et de sortir de son quotidien. Cette semaine de la qualité de vie au travail a permis à 124 collaborateurs de participer à des activités ludiques et originales et de renforcer ainsi la cohésion d'entreprise.

La semaine de la QVT en chiffres :
7 activités proposées sur 5 jours
1 concours
124 participants
65 participants au concours

Un concours de fleurissement interne
Depuis plusieurs années, de nombreux collaborateurs de terrain s'investissent activement pour l'amélioration du cadre de vie de nos clients en fleurissant nos quartiers.
Ainsi dans le prolongement du concours de fleurissement, et suite au succès de l'édition 2018, le service communication a organisé à nouveau cette année un concours interne de fleurissement début juillet. Les collaborateurs ont relevé le défi et se sont affrontés dans une ambiance conviviale avec un seul objectif : valoriser l'embellissement de leurs secteurs ou de leurs espaces de travail grâce à de belles créations florales. Pour récompenser leur investissement au quotidien, l'ensemble des participants a reçu une plante d'intérieur.



Les petits déjeuners professionnels : moments incontournables pour se rencontrer et partager ses expériences

Véritable moment-clé dans notre vie professionnelle, le petit-déjeuner est aujourd'hui un événement d'entreprise. A chaque petit déjeuner, une dizaine de collaborateurs, tirés au sort, est invitée à se rencontrer, à échanger sur ses métiers, ses pratiques, ses difficultés éventuelles dans une ambiance sereine et détendue. Ces moments d'échanges attractifs permettent à tous les participants de développer et de renforcer des relations professionnelles constructives, essentielles à la vie de l'entreprise.

Un tournoi interne de pétanque
Pour la troisième année consécutive, un tournoi interne de pétanque a été organisé le vendredi 13 septembre 2019 en fin de journée au stade Monceau de Valdoie.
Sous un soleil radieux, 32 collaborateurs se sont retrouvés et se sont affrontés en binôme dans une ambiance sportive et détendue lors de cette 3e édition. L'occasion de partager un moment convivial entre les différents services. L'équipe gagnante a représenté Territoire habitat lors du traditionnel concours de pétanque organisé pour nos clients le dimanche suivant.

Un challenge interne de décorations de Noël
Suite au succès de l'année dernière, une nouvelle édition du challenge interne de décorations de Noël a été proposée à l'ensemble des collaborateurs. 10 équipes ont relevé le challenge en réalisant de belles œuvres décoratives dans les espaces de travail, les halls, les zones d'accueils. L'ensemble des collaborateurs participants a été récompensé pour son investissement par des petites douceurs de Noël.

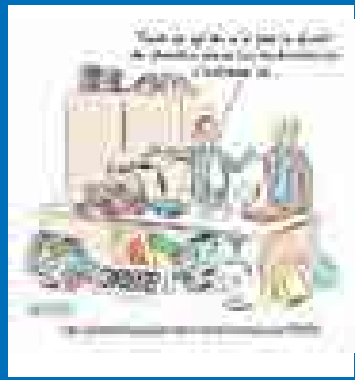
La Protection des collaborateurs au cœur de la politique Ressources Humaines

Hygiène et sécurité :
Pour faire face aux fortes chaleurs suite à l'arrêté préfectoral, les équipes ont adopté un plan canicule 2019. Les collaborateurs qui travaillent à l'extérieur comme les agents d'entretien ; les gestionnaires de vie locative ; les ouvriers de régie des espaces verts voire même les collaborateurs administratifs dans les bureaux ont bénéficié d'un aménagement de leur poste de travail pour faire face à la canicule de niveau 3 (alerte canicule) : les températures enregistrées étaient particulièrement élevées avec un pic à 42°.

En raison de cette période de canicule exceptionnelle (le deuxième épisode en moins d'un mois), les horaires de travail ont été adaptés : une journée de travail à partir de 7h (au lieu de 7h30) et une fin de journée de travail impérative à 15h pour tous les collaborateurs (à l'exception du CRC).

ZOOM SUR

La protection des données



Territoire habitat a fait le choix d'avoir un DPO (Délégué à la Protection des Données Personnelles) en interne. Territoire habitat a continué et continue le chantier de mise en conformité de l'entreprise avec le Règlement Européen de Protection des Données (RGPD UE 2016/679) et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

L'Union Sociale de l'Habitat travaille à l'élaboration d'un code de conduite national, socle commun au monde de l'habitat social.

Parution en juin 2019 d'un référentiel légal et réglementaire par l'Association Française des Correspondants à la protection des Données à caractère Personnel (AFCDP) :
Tome 3 La Loi Informatique et Libertés et la législation française – Complément du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016

Version consolidée au 1er juin 2019 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 :
ce texte constitue la quatrième version majeure de la loi Informatique et Libertés depuis sa création en 1978, après les modifications de 2004 (intégration de la Directive 95/46), et de 2018 (adaptation au RGPD).

Les grands chantiers 2019 qui vont continuer en 2020 :
- *Sensibilisation des collaborateurs (réunions, informations, édition de brèves dans l'intranet, mentions...)*
- *Archivage (papier et informatique), destruction sécurisée et dans une démarche de développement durable*
- *Habilitations*
- *Sécurisation des transferts via la mise en place d'outils sécurisés*
- *Sécurisation des courriers et documents papier*

Participation à des réunions :
- *USH : suivi du travail des 4 ateliers mis en place pour l'élaboration d'un code de conduite 4ème trimestre 2019*
- *ACG : réunion des DPO avec Anaxia Conseil*

DIRECTION DE LA CLIENTÈLE,
INNOVATION ET MODERNISATION DES PRATIQUES AU SERVICE DE LA SATISFACTION DU CLIENT

Après une première année de mise en place de la nouvelle organisation de la Direction Clientèle, l'année 2019 a été l'année de consolidation des nouveaux métiers et des process voués à l'amélioration de la relation client, dans la continuité du développement d'une stratégie commerciale élaborée pour la satisfaction clientèle dans le cadre de nos engagements Quali'HLM

L'ensemble des quatre départements (commercial, vie locative, centre relations clients, loyers et charges), le pôle coordination et le chargé de mission prévention sécurité ont été mobilisés tout au long de l'année afin d'obtenir la labellisation Quali'HLM et de veiller au bon respect de nos engagements qualité de service auprès de notre clientèle.

Dans ce contexte, l'évolution numérique a pris tout son sens au sein des équipes de la Direction Clientèle tant au niveau du traitement des sollicitations des locataires par nos collaborateurs sur site à l'aide d'un Smartphone, que pour la réalisation des états des lieux à l'aide de tablettes.

La Direction Clientèle affiche sa détermination de poursuivre son évolution en mode projet participatif, en impliquant le plus grand nombre des services sur des thématiques spécifiques comme la lutte contre la vacance :

Mise en place d'un comité de pilotage lutte contre la vacance (interdirections) en 2019 :

Après une forte augmentation de la vacance hors ventes et hors démolitions en 2018, + 167 logements vacants, il était impératif de stopper cette évolution en 2019 en élargissant le champ des réflexions et des points de vue.

Il a donc été décidé la mise en place d'un comité de pilotage spécifique, animé par la Direction Clientèle mais ouvert à toutes les autres directions et composé de membres de différents services (Clientèle, Communication, Ressources Humaines, Direction des Affaires Financières, Juridique, Développement Patrimoine, Informatique). Ce COPIL est basé sur un fonctionnement transversal, participatif : « La lutte contre la vacance est l'affaire de tous ». Cette petite phrase prend tout son sens avec ce COPIL qui combine la nécessité de relayer les différentes interrogations des collaborateurs avec le déploiement d'actions spécifiques, interservices. Le COPIL, c'est 16 collaborateurs qui se réunissent pour un partage de points de vue et d'idées avec des prises de décisions :

- Les membres du COPIL se déplacent sur sites afin de poser un diagnostic et déterminer les actions à mener,
- Validation d'un standard à la relocation et contrôle de son application dans la durée,
- Un suivi et un soutien interservices dans la mise en œuvre du plan d'actions commerciales validé par le Conseil d'administration,
- Un ciblage des secteurs nécessitant des actions spécifiques,
- Une mise en place d'opérations « coup de poing lutte contre la vacance » sur un secteur ciblé et pour une durée de 3 mois (état des lieux, fixation d'objectifs à 3 mois, mise en place d'actions spécifiques et suivi des actions et des résultats à chaque rencontre) en complément de l'opérationnel habituel du Département Commercial,
- Une mise en place de chantiers jeunes pour réfection des parties communes, peintures hall et montée escaliers,
- Le déploiement d'actions de prospection/Marketing/Communication.

Le COPIL a contribué par ses actions à stopper l'hémorragie de 2018 en terme d'augmentation du nombre de logements vacants puisque la vacance se stabilise en 2019. À noter notamment une progression favorable des radiations pour attribution chez Territoire habitat en 2019 : + 11 %.

Après une forte augmentation en 2018, une stabilisation de son évolution en 2019, l'année 2020 doit être l'année de la baisse de la vacance. Pour y parvenir collectivement, chacun sera impliqué individuellement, au niveau de la Direction Clientèle de toute évidence, mais aussi dans l'ensemble des services de Territoire habitat.

Le COPIL quant à lui, restera mobilisé tout au long de l'année 2020, afin d'accompagner les actions du Département Commercial, en termes de moyens, d'innovations et d'expérimentations, les plus adaptés au contexte de l'année.

Le Département Loyers et Charges

Territoire habitat se doit de poursuivre ses efforts pour contenir et réduire les charges récupérables. La mise en place d'équipements économes en énergie est régulière. Chaque échéance de contrat est l'occasion d'une réflexion pour ajuster le service au mieux du besoin. Mais les efforts ne peuvent toujours compenser les augmentations prévisibles et indépendantes de notre organisme.

Compte tenu des enjeux environnementaux, économiques et sociétaux, nous ne pouvons pas nous contenter d'agir à titre curatif ; c'est-à-dire en réponse à une réclamation d'un de nos locataires, il nous faut agir en amont. Cela nous amène naturellement à assurer, pour chacun des programmes, un suivi permanent dans la gestion des dépenses récupérables. Par ailleurs, la maîtrise des charges récupérables s'inscrit dans la politique de qualité de service engagée par Territoire habitat.

Le Département Commercial

Le Département Commercial de Territoire habitat a, sur l'année 2019, stabilisé l'évolution de la vacance grâce à une meilleure coordination entre les différents métiers qui composent le Département Commercial. Notre dynamique commerciale s'est largement renforcée, appuyée par le COPIL LUTTE CONTRE LA VACANCE.

L'activité de l'agence commerciale s'est affirmée sur l'année 2019 avec la mise en place d'actions marketing ciblées et l'augmentation du volume des primo-demandeurs.

Le métier de technicien états des lieux, créé en 2018, a évolué avec le déploiement de l'outil numérique. Aujourd'hui, tous nos techniciens EDL utilisent les outils numériques pour réaliser les états des lieux d'entrées et de sorties. Ces outils seront complétés en 2020 par l'intégration de nouveaux modules : commande travaux et imputation forfaitaire. Toutes ces évolutions et actions doivent venir contribuer à la baisse du niveau de logements vacants.

ZOOM SUR

le Centre de Relations Clients

Pour le client, c'est simple comme un coup de fil : un seul numéro !
Le Département Centre de Relations Clients : le client au cœur de nos actions

Le Département a été mis en place progressivement à compter du milieu d'année 2018 comme un outil de la démarche qualité de service et totalement dédié aux locataires/clients qui y trouvent un lieu unique d'appels, une prise en charge et une réponse de 1er niveau immédiates. Ils bénéficient ainsi d'outils modernes de téléphonie et d'informatique ainsi que de la traçabilité de leurs demandes qui sont mises à jour en direct dans une même base de données.

2019 est la première année complète sur le périmètre de toutes les unités territoriales avec 6 conseillers et une alternante.

La prise d'appels clients : le cœur de métier du CRC
- *126 154 appels reçus et émis en 2019*
- *74 236 appels présentés sur les postes des 6 conseillers*
- *8 secondes pour décrocher*
- *2mn30 la durée moyenne d'un appel*
- *92 % de prise en charge*
- *6 000 appels par mois*

➧ ***Objectifs atteints***

Les campagnes d'appels sortants : une activité qui monte en puissance
Le CRC est aussi un outil à la disposition des Directions de Territoire habitat qui lui confient des missions. 6 campagnes ont été menées :
La relance des clients qui n'avaient pas répondu à l'enquête SLS,
Une enquête qualité à destination des clients partis en 2018 pour le Département Commercial,
Le recensement des dégâts liés à la grêle sur une partie du patrimoine d'Offemont pour l'UTN,
Une enquête satisfaction suite à la réhabilitation du quartier de La Voinaie à Delle pour la DDP,
Une enquête satisfaction suite à la réhabilitation place Poincaré à Belfort pour la DDP,
Depuis novembre, une vaste campagne d'appels de l'ensemble des clients afin de vérifier et mettre à jour leurs coordonnées pour la Direction Clientèle.

Les conseillers du CRC assurent l'accueil du public au siège de Territoire habitat.

Le Département Vie Locative

Partie intégrante de la Direction Clientèle, notre action est centrée sur le client et sur la vie du bail.
La qualité du service rendu, le traitement de la réclamation et la satisfaction du client sont nos mots d'ordre au quotidien.

De nouveaux moyens (smartphones), de nouveaux outils (Aravis affaires), de nouvelles équipes, sont autant de changements à s'approprier, qui ont mobilisé l'énergie de chaque collaborateur en 2019.

D'autres échéances nous attendent déjà, avec le suivi de nos indicateurs Quali'HLM, le lancement de Qualibail, le développement du logiciel Aravis affaires sur nos mobiles.
Le Département Vie Locative représente notre image sur le terrain, des collaborateurs qui œuvrent au quotidien avec un seul objectif : la satisfaction du client.

Les chiffres clés :

- 27 rencontres collectives avec les locataires (amicales, conseils de résidents ou groupes)
- 14 chantiers éducatifs dont 12 en QPV (Quartier Politique de la Ville)
- 124 opérations coup de poing propreté.

Une activité en nette hausse par rapport à 2018. 2 chantiers éducatifs de plus et presque 50% d'opérations coup de poing propreté en plus.

Prévention et Sécurité

Troubles de voisinage :

- 45 Dossiers suivis par le responsable Prévention-Sécurité.
- 25 pour nuisances sonores, 6 pour hygiène, 7 pour agression du personnel, 5 pour participation à des attroupements et 2 pour agression envers des entreprises.

Contrôles organes de sécurité :

- 3129 fiches de contrôles effectuées par l'ensemble des GVL.

Pôle Coordination

Le Pôle Coordination participe au travail mené dans les différents départements de la Direction Clientèle et son activité se retrouve dans les chiffres mentionnés par ceux-ci.
On peut cependant énumérer quelques points de l'activité spécifique du Pôle Coordination, à savoir :

Commissions des Relations avec les Locataires :

L'ensemble des demandes individuelles de fidélisation est étudié par **la Commission des Relations avec les Locataires, qui s'est réunie à 5 reprises en 2019.**
Ce dispositif vise à répondre aux attentes des anciens clients les plus fidèles qui souhaitent principalement rénover leur appartement. Comme chaque année, les demandes instruites en 2019 ont porté essentiellement sur la réfection de pièces en peinture et en papier peint et, d'une manière générale, sur l'embellissement du cadre de vie. 221 demandes individuelles ont été présentées et accordées en CRL pour un montant total de 155 524 €.

Numérisation de courriers :

2 561 courriers nécessitant réponse numérisés au sein du Pôle Coordination à destination de la Direction Clientèle.

Conseils de Concertation Locative :

6 CCL ont été organisés en 2019 avec les représentants des associations de locataires.

DES OUTILS NUMÉRIQUES AU SERVICE DES CLIENTS ET DE COLLABORATEURS

Territoire habitat, fait confiance à ACG-Synergies (GIE Informatique) pour son ERP (Entreprise Ressource Planning) depuis 1996. Au cours de l'année 2018, Territoire habitat a participé à 22 jours de travail avec les équipes d'ACG-Synergies pour améliorer et faire évoluer la solution :

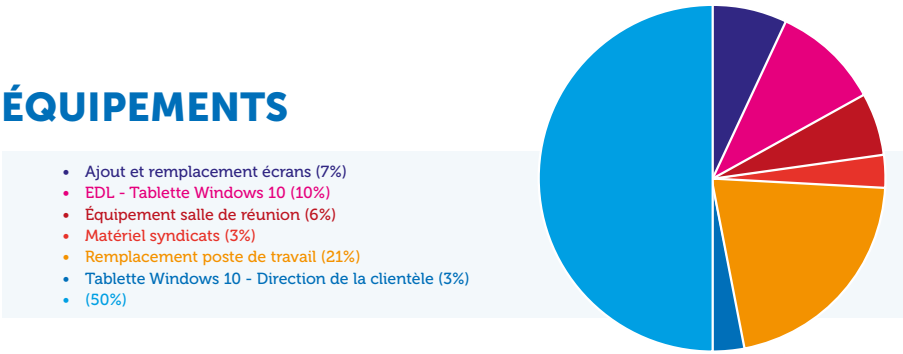
- la gestion des courriers entrants en GED,
- la sécurisation de la GED (mise en conformité avec règlement sur la protection des données personnelles),
- l'agence virtuelle,
- la gestion des visites,
- la refonte de modules existants (gestion des affaires, gestion budgétaire).

CRÉATION « RÉFÉRENT » MOBILE

Pour faciliter la prise en main de l'outil mobile déployé en 2017, le service informatique a formé une équipe de 9 référents. Ils sont le relais sur le terrain auprès de leurs collègues Gestionnaires de Vie Locative pour tous les problèmes liés à l'utilisation des applications présentes sur les smartphones.

MODERNISATION DES ÉQUIPEMENTS

Un effort a été effectué sur le renouvellement et l'équipement en matériel informatique des utilisateurs, le budget était de 36 500 € HT - 35 postes de travail et 10 tablettes pour les États Des Lieux.



ZOOM SUR

Le virage numérique de Territoire habitat

Territoire habitat poursuit son virage numérique, après l'outil de mobilité qui permet aux agents de terrain d'enregistrer les demandes du client et l'enregistrement des sollicitations téléphoniques. Depuis juillet 2018, tout appel au Centre de Relations Clients fait l'objet d'un enregistrement de la demande dans l'outil informatique de Territoire habitat.

Des investissements conséquents, ont été effectués, afin de fournir un outil numérique performant au suivi des sollicitations : mise à jour du système de téléphonie, installation d'un outil de centre d'appels, paramétrage de l'outil de qualification des sollicitations, formation des collaborateurs. L'outil permet une traçabilité de tous les appels téléphoniques effectués par l'enregistrement dans le logiciel de votre demande et vient compléter l'outil de gestion des courriers qui lui permet la traçabilté des demandes écrites. Cet outil est une aide au traitement des sollicitations qui est apportée à l'ensemble des services pour une meilleure satisfaction des locataires.

Les objectifs :

- *Suivi de toutes les sollicitations,*
- *Gérer les délais de réponses,*
- *Communication inter-services rapide,*
- *Traçabilité en interne de toutes les actions,*
- *Automatiser des tableaux de bord de suivi des engagements Quali'HLM.*

CRÉATEUR DE LIEN COMMUNICATION EXTERNE DYNAMIQUE

CRÉATEUR DE LIEN
COMMUNICATION EXTERNE DYNAMIQUE
INFORMER SES CLIENTS ET SES PARTENAIRES

LA LETTRE AUX LOCATAIRES

La Lettre aux Locataires est un magazine bimestriel (depuis 2019) tiré à 12 000 exemplaires, distribué à l'ensemble de nos clients, nos partenaires institutionnels et nos collaborateurs. En fonction de l'actualité de Territoire habitat, on y retrouve les rubriques suivantes :

- Chantiers en cours (construction neuve, réhabilitation énergétique, déconstruction, ...)
- Mises en location de nouveaux logements individuels et collectifs
- Rencontres avec les amicales et associations de locataires
- Fonctionnement interne de Territoire habitat
- Actions collectives pour développer le bien vivre ensemble
- Retour en images sur les évènements organisés
- Conseils pratiques

CHIFFRES CLÉS

En 2019 :
- *12 000 exemplaires diffusés tous les 2 mois*
- *6 numéros de la Lettre aux locataires ont été réalisés en 2019 dont 1 numéro Spécial Budget.*

LES FICHES PRATIQUES

Complément indispensable à la Lettre aux locataires, les fiches pratiques sont réalisées en collaboration avec différents services (Direction Développement et Patrimoine, Département Vie Locative principalement). Ces fiches sont distribuées à l'ensemble de nos clients avec la Lettre aux locataires et transmises lors de l'entrée dans un logement. Elles donnent des informations concrètes directement liées à la vie dans le logement et son environnement.

Il existe actuellement 9 fiches pratiques :

- Comment payer son loyer ?
- Bien entretenir son logement
- Bien utiliser l'eau
- Bien se chauffer
- Bien trier ses déchets
- Bien utiliser votre ascenseur
- Incendie : évitez l'incident
- Se débarrasser de ses gros encombrants (nouveauté 2019)
- Travaux et amiante (nouveauté 2019)

PERSPECTIVES 2020

En 2019 :
Un guide regroupant toutes les fiches pratiques actualisées a été conçu. Il sera prochainement diffusé à l'ensemble des clients et futurs clients de Territoire habitat.

SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Créer du lien en s'adressant directement à nos clients et à nos partenaires institutionnels, communiquer avec dynamisme pour accroître la portée des actions et la notoriété de Territoire habitat.
Permettre à nos locataires, futurs clients et partenaires de suivre notre actualité en temps réel, sont autant de motivations qui nous ont incités à lancer ces outils. Depuis mai 2017, Territoire habitat est sur les réseaux Facebook et Twitter.

LE SITE INTERNET

Indispensable outil de communication, le site internet de Territoire habitat, avec son design moderne épuré, est une source d'informations précieuses pour nos visiteurs :

- nos clients peuvent accéder à toute l'actualité de Territoire habitat en consultant différentes publications : lettre aux locataires, fiches pratiques... Ils peuvent aussi retrouver les coordonnées des lieux d'accueil, le numéro d'astreinte de Territoire habitat et accéder à leur espace personnel sécurisé pour payer leur loyer en ligne, consulter leur avis d'échéance, ...
- nos clients potentiels peuvent chercher et trouver un logement disponible à la location ou à la vente.

CAMPAGNE DE NOTORIÉTÉ

En octobre 2019, une nouvelle campagne radio a été déployée, afin de développer la notoriété de Territoire habitat.

Les 30 et 31 octobre derniers, Territoire habitat fêtait Halloween avec Fun Radio Belfort devant son agence commerciale au 29 quai Vauban au centre ville de Belfort !
L'occasion de distribuer des bonbons en ce jour de fête et de faire gagner de nombreux cadeaux, dont une tablette Lenovo.

TERRITOIRE HABITAT, CRÉATEUR DE LIEN

Affichage

Depuis 2017, Territoire habitat a développé sa communication extérieure dans le paysage urbain belfortain.

En effet, des affiches publicitaires occupent 4 emplacements stratégiques sur Belfort. Cette couverture établie depuis plusieurs années permet à notre campagne d'avoir un impact renforcé. La rotation des affiches apporte du dynamisme pour éviter d'avoir une communication trop figée.

Ce dispositif d'affichage développe l'image de marque de l'entreprise et facilite une communication simple et durable avec nos clients et futurs clients. Territoire habitat affiche sa volonté d'être le partenaire idéal pour tout projet immobilier : location et vente d'appartements, pavillons et habitats seniors.

TERRITOIRE HABITAT

" VALORISER LE LOGEMENT PUBLIC ET RENFORCER LE LIEN SOCIAL "

JOURNÉE DE L'ÉCHARPE 2019

Territoire habitat a pour la première fois participé à cette manifestation. Ce fut l'occasion, autour du Président du Conseil Départemental Florian Bouquet et du Président de l'Association des Maires du Département Pierre Rey, de rencontrer l'ensemble des Maires du Département du Territoire de Belfort et de présenter nos actions au service de leurs communes :

- la création de logements sociaux parfaitement intégrés dans les quartiers
- et favoriser la mixité sociale.

LES LAURIERS DES COLLECTIVITÉS LOCALES 2019

Les lauréats de la cérémonie des Lauriers des collectivités locales du Territoire de Belfort.

La première édition des Lauriers des collectivités locales s'est déroulée le jeudi 03 octobre dernier devant près de 300 personnes à l'Atria de Belfort. Neuf lauriers ont récompensé des initiatives et projets menés par les collectivités dans le Territoire de Belfort. Territoire habitat était partenaire de cette opération initiée par le journal L'Est Républicain.

ZOOM SUR

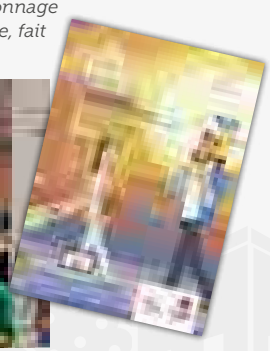
LA SEMAINE DE L'INNOVATION HLM 2019

Territoire habitat, 90 ans d'une architecture humaine

Cette 7e édition de la semaine de l'innovation Hlm a marqué les 90 ans du mouvement Hlm. Territoire habitat s'est à nouveau engagé cette année dans cette semaine phare pour mettre en lumière ses actions, valoriser le logement public auprès de ses partenaires et récompenser la fidélité de ses clients.

Cette semaine aura été marquée par 2 évènements majeurs :

- ***un concours « Th family »*** *adressé aux familles de locataires :*
  - *les adultes devaient trouver plusieurs mots cachés correspondant au thème de l'innovation dans une grille remplie de lettres,*
  - *les enfants (de moins de 12 ans) s'amusaient à retrouver le chemin de Théo, le petit personnage de Territoire habitat au sein d'un labyrinthe, fait d'impasses et de fausses pistes.*



- ***l'enfouissement d'une capsule temporelle, 15 impasse des Champs Blessonniers à Beaucourt.*** *Dans le cadre du renouvellement urbain du quartier des Champs Blessonniers à Beaucourt, en collaboration avec la ville de Beaucourt et GRDF, une capsule temporelle a été enfouie le 12 juin 2019 pour une durée de 10 ans : œuvre de sauvegarde collective de biens et d'informations, comme témoignage de notre époque actuelle destiné aux générations futures.*

Les locataires du quartier, premiers concernés par cet évènement, ont été largement mis à contribution lors de cet après-midi festif !

PILIER DE L'INNOVATION, LA DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT ET DU PATRIMOINE

DÉMOLIR POUR MIEUX CONSTRUIRE L'AVENIR,
LA DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT ET DU PATRIMOINE

En 2019, 309 logements ont été démolis dans le quartier des Résidences à Belfort, le quartier Ganghoffer à Offemont et le quartier des Champs Blessonniers à Beaucourt.

Sous l'impulsion de Territoire habitat, ces quartiers connaissent une grande transformation urbaine destinée à améliorer le cadre de vie des habitants.

Une nouvelle offre de logements qui remplace progressivement des immeubles de 10 à 15 étages par des petits immeubles de 3 à 4 étages.
Une collaboration active et efficace avec les villes de Belfort, Offemont, Beaucourt ainsi qu'avec les équipes du Département du Territoire de Belfort a permis de mettre en œuvre de beaux projets

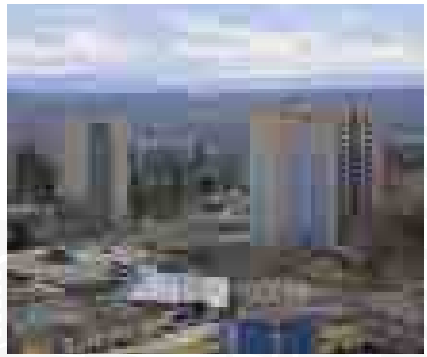
QUARTIER DES RÉSIDENCES - BELFORT

Quelques minutes pour faire tomber les 3 tours du 1-2 rue Dorey, 9 rue de Zaporojie à Belfort le 20 juin 2019 mais des mois de préparation pour l'abattage associant les services internes de Territoire habitat (la Vie locative, la DDP...), les services de la Préfecture, la Ville de Belfort, Grand Belfort, le Sdis90, les polices municipale et nationale.

La démolition de ces 3 tours mythiques du quartier symbolise le renouveau du secteur Dorey. Elle s'inscrit dans un vaste projet de réaménagement du quartier des Résidences qui prévoit aussi d'importantes opérations portées par le Grand Belfort dans le cadre de l'ANRU.

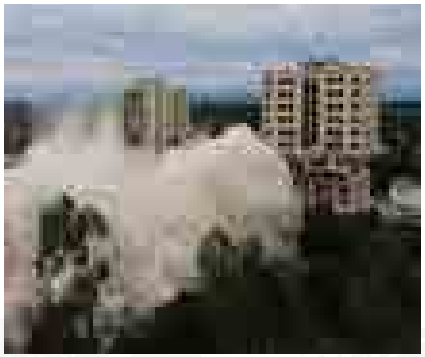
Cette opération a permis d'améliorer le parcours résidentiel de 38 familles vivant désormais dans des logements mieux adaptés à leurs contraintes personnelles.

Coût de l'opération de démolition 4 820 000 € dont 2 579 545 € de subvention.



Avant démolition

3 tours du 1-2 rue Dorey ,9 Zaporojie à Belfort le 20 juin 2019



RENOUVELLEMENT URBAIN,
LA DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT ET DU PATRIMOINE

RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE ET DE CONFORT DE 76 LOGEMENTS DANS LE QUARTIER GANGHOFFER À OFFEMONT

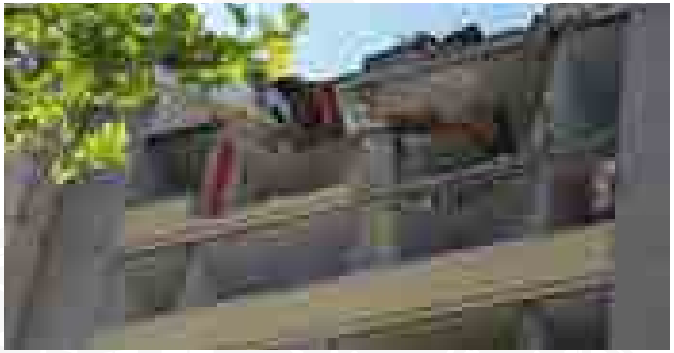
À travers des travaux énergétiques importants, de rénovation sur les locaux communs et les logements en eux-mêmes, l'amélioration du confort des locataires a été l'objectif premier de cette réhabilitation. 4 425 200 € ont été investis pour renforcer l'attractivité de ce secteur.

Pour compléter la démarche de Territoire habitat, la ville d'Offemont débutera en 2020 les travaux d' aménagement des espaces extérieurs qui ont été présentés au cours de la réunion publique aux habitants du quartier le 11 décembre 2019.

Coût total de l'opération 5 397 200 € dont 1 064 000 € de subventions et 972 000 € consacrés à la démolition.

DÉMOLITION 6 RUE RENOIR À OFFEMONT

12 RUE RENOIR À OFFEMONT



RENOUVELLEMENT URBAIN
À BEAUCOURT

DÉMOLITION DE 32 LOGEMENTS AU 8-14 RUE DES FRÈRES BERGER

Le lundi 4 février 2019, sous le regard de Florian Bouquet, Président de Territoire habitat et du Conseil Départemental, Ian Boucard - Député du Territoire de Belfort et Président de la Commission d'Attribution des Logements, Jean-Sébastien Paulus, Directeur Général de Territoire habitat, Cédric Perrin, Sénateur du Territoire de Belfort, Frédéric Rousse, Vice-Président du Département, Thomas Biétry, Maire de Beaucourt ainsi que des collaborateurs de Territoire habitat et de quelques anciens locataires nostalgiques, l'opération de démolition des 32 logements au 8-14 rue des Frères Berger commençait. Les travaux ont duré un mois.

Cette démolition s'inscrit dans une opération globale de renouvellement urbain du quartier des Champs Blessonniers à Beaucourt. En effet, entre 2006 et 2021, ce sont 199 logements qui auront été détruits, comprenant les 29 logements situés au 23 rue des Prières, dont la démolition est prévue pour 2021.

Coût Total de l'opération 800 000 € soit 13 114 € par logement.

PILIER DE L'INNOVATION,
LA DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT ET DU PATRIMOINE

LA MISE EN SERVICE DE LA CHAUFFERIE DE LA RUE FAIDHERBE - BELFORT

Le 3 décembre 2019, la cellule Énergie de Territoire habitat a pris possession de la chaufferie innovante avec le système LI-MITHRA , comprenant 2 pompes à chaleur couplées à des capteurs solaires (produisant de la chaleur et de l'électricité). Le pilotage de cette chaufferie s'effectue à distance en temps réel. L'objectif est d'optimiser au maximum les performances des pompes à chaleur durant les différentes saisons.

L'innovation de ce projet repose sur le système Li-Mithra, panneaux solaires hybrides conçus et développés selon les dernières technologies et répondant à de hautes exigences en matière de qualité et de fiabilité. Il permet de pallier les insuffisances des panneaux solaires actuels. Là où ces derniers sont capables de capter l'énergie sous forme photovoltaïque ou thermique, les panneaux Li-Mithra conjuguent la production des deux.

Le résultat ? **Un niveau de charges locatives en forte baisse et bilan carbone minime ! Un système capable de capter 5 énergies naturelles ! L'innovation Territoire habitat, c'est bon pour la planète !**

Coût total de l'opération : 2 021 300 €

ZOOM SUR

Une nouvelle méthode pour les relevés de températures

La Cellule Énergie a posé rue Faidherbe à Belfort et aux Plots du quartier des Champs Blessonniers à Beaucourt les premières sondes connectées sur le parc de Territoire habitat.

Ces objets connectés nous permettent de connaître les températures et l'hygrométrie dans des logements témoins. Le but est de vérifier le bon fonctionnement de nos chaufferies et d'optimiser les réglages à l'issue des travaux de réhabilitations énergétiques de ces deux opérations. Le chauffage 2.0 est en route.

Lors des trophées de la Transition Énergétique 2019, Territoire habitat en partenariat avec la société LI-MITHRA s'est vu remettre le prix « Technologie » dans le cadre de la réhabilitation énergétique rue Faidherbe à Belfort

Bâtiment avant travaux

Réhabilitation finale

LES CONSTRUCTIONS NEUVES
LIVRAISON EN 2019 - 30 LOGEMENTS

Beaucourt
VEFA rue de la Prairie - 14 logements

Delle
place Lorentz - 12 logements

Vézelois
VEFA 17 impasse des Vergers - 4 logements

CHANTIERS EN COURS
LIVRAISON EN 2020 – 36 LOGEMENTS

PROGRAMME LIVRÉ FIN JANVIER 2020

Essert
rue du Général de Gaulle - 12 logements

Argiésans
VEFA les carrés du tram - 8 logements

Châtenois-les-Forges
66 rue du Général De Gaulle - 8 logements

Châtenois-les-Forges
VEFA les carrés d'Hortense - 8 logements

LOGEMENTS À L'ÉTUDE
POUR UN DÉMARRAGE EN 2020 - 50 LOGEMENTS

Danjoutin
rue docteur Jacquot - 5 logements

CRAVANCHE
rue de Vesoul - 7 logements

BELFORT
Parc à ballons - 30 logements

DANJOUTIN
rue docteur Jacquot - 5 logements

LES RÉHABILITATIONS
LIVRAISON EN 2019 - 86 LOGEMENTS

OFFEMONT
2-4-8 rue Renoir - 76 logements

BELFORT
5-6 Poincaré - 10 logements

Belfort
5-6 Poincaré - 10 logements

OPÉRATIONS EN COURS DE CHANTIER
LIVRAISON EN 2020 - 245 LOGEMENTS

BELFORT
10-12-14 rue Faidherbe - 36 logements

BEAUCOURT
les Plots - 127 logements

BELFORT
36 Faubourg de Lyon - 82 logements

Belfort
36 Faubourg de Lyon - 82 logements

OPÉRATIONS EN ÉTUDE
POUR UN DÉMARRAGE EN 2020 - 585 LOGEMENTS

GIROMAGNY
4/8 rue Hauterive - 24 logements

GIROMAGNY
12/16 rue de la Gare - 18 logements

LEPUIX
19 rue de l'Église - 13 logements

BELFORT
rue Braille-Verdun-Mansart - 164 logements

BELFORT
rue Blum – 194 logements

BELFORT
Le Monastère – 172 logements

ACQUISITIONS AMELIORATIONS
LIVRAISON EN 2019
4 LOGEMENTS

DENNEY
6-8 rue de la Baroche
3 logements

BELFORT
6 Place Poincaré – 1 logement

Denney
6-8 rue de la Baroche-3 logements

ZOOM SUR

la modernisation de l'Atelier

L'Atelier est une entreprise interne au service des Unités Territoriales et des techniciens d'État des lieux qui regroupe différents corps de métiers : plomberie, menuiserie, vitrerie, électricité, logistique, travaux extérieurs et peinture.

L'Atelier est une entreprise dans l'entreprise et doit s'adapter aux exigences du marché actuel (délais d'interventions, qualité de travail, relations clients...) pour affronter les défis de demain.

Une nouvelle organisation pour une meilleure gestion, dynamiser et pérenniser cet outil performant. 2 axes principaux ont été développés : réorganisation des ressources humaines et de l'espace de travail, valorisation de la qualité.

En 2020, cette démarche sera complétée par l'acquisition de logiciels de gestion informatique destinés à rendre l'Atelier encore plus efficient.

Enfouissement d'une capsule temporelle, 15 impasse des Champs Blessonniers à Beaucourt lors de la semaine de l'innovation HLM 2019

TERRITOIRE HABITAT
44 bis rue André Parant - 90000 Belfort
03 84 36 70 00 - th90@90.fr - **www.th90.fr**
@Territoirehabitat - @Thabitat90